



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE FINANÇAS E CONTABILIDADE
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

HERYS ALMEIDA SILVA

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM O SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO
EMPRESARIAL: UM ESTUDO EM EMPRESAS DO SETOR SUPERMERCADISTA
NA CIDADE DE JOÃO PESSOA**

**JOÃO PESSOA
2019**

HERYS ALMEIDA SILVA

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM O SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO
EMPRESARIAL: UM ESTUDO EM EMPRESAS DO SETOR SUPERMERCADISTA
NA CIDADE DE JOÃO PESSOA**

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Contábeis do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientadora Prof^a: Dr^a Simone Bastos Paiva

**JOÃO PESSOA
2019**

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

S586s Silva, Herys Almeida.

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM O SISTEMA INTEGRADO DE
GESTÃO EMPRESARIAL: UM ESTUDO EM EMPRESAS DO SETOR
SUPERMERCADISTA NA CIDADE DE JOÃO PESSOA / Herys
Almeida Silva. - João Pessoa, 2019.
45 f. : il.

Orientação: Simone Bastos Paiva.
Monografia (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Satisfação dos usuários. 2. Sistema integrado de
gestão empresarial. 3. Supermercados. I. Paiva, Simone
Bastos. II. Título.

UFPB/BC

HERYS ALMEIDA SILVA

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM O SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO
EMPRESARIAL: UM ESTUDO EM EMPRESAS DO SETOR SUPERMERCADISTA
NA CIDADE DE JOÃO PESSOA**

Esta monografia foi julgada adequada para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis, e aprovada em sua forma final pela Banca Examinadora designada pela Coordenação do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal da Paraíba.

BANCA EXAMINADORA

SBPaiva

Presidente: Prof.^a Dra. Simone Bastos Paiva (Orientadora)
Instituição: UFPB

Tiago Henrique de Souza Echternacht

Membro: Prof. Dr. Tiago Henrique de Souza Echternacht
Instituição: UFPB

Marcelo Pinheiro de Lucena

Membro: Prof. M^c Marcelo Pinheiro de Lucena
Instituição: UFPB

João Pessoa, 30 de abril de 2019.

*Dedico este Trabalho aos meus pais,
SEVERINO E FRANCILENE, por
todo o esforço, dedicação e apoio
em cada momento de minha vida.*

AGRADECIMENTOS

A Deus por sua infinita bondade e misericórdia por estar sempre guiando meus caminhos.

Aos meus pais, Severino e Francilene e meus irmãos, Johson, Jean e Flávio por toda a dedicação, suporte e amor durante toda a minha vida.

À minha avó Elôina, à minha namorada e a toda a minha família por sempre estarem ao meu lado e me apoiarem.

À Professora Dra. Simone Bastos Paiva pelo entendimento, incentivo e paciência que tornou possível este trabalho de conclusão do curso, a Monografia.

A todos os professores do curso, fundamentais na minha vida acadêmica.

À Universidade Federal da Paraíba.

Aos meus amigos próximos e colegas de curso, pelo incentivo e apoio constante.

Aos colaborardes dos supermercados por contribuírem com a realização deste trabalho.

A todos do Departamento de Finanças e Contabilidade, sempre atenciosos e prestativos em tirarem minhas dúvidas.

A todos que direta ou indiretamente contribuíram para minha formação, muito obrigado.

“A persistência é o caminho do êxito”

Charles Chaplin

RESUMO

Um sistema integrado de gestão empresarial possibilita um melhor fluxo nos dados e nas informações entre os vários departamentos de uma empresa, com o propósito de tornar os processos internos mais ágeis e confiáveis. Este estudo teve como objetivo identificar o grau de satisfação dos usuários com o sistema integrado de gestão empresarial no setor supermercadista na cidade de João Pessoa-PB. Trata-se de uma pesquisa descritiva e levantamento de campo, desenvolvida junto a 10 supermercados com a participação de 30 colaboradores que responderam o questionário. Os principais resultados evidenciaram que há um grau alto de satisfação nos usuários com o sistema integrado de gestão empresarial nas respectivas empresas. Todavia, alguns aspectos precisam ser aprimorados, no que se referem à flexibilidade e à integração entre os módulos do sistema. Também o fornecimento de todas as informações de que os usuários precisam é um outro ponto que merece ser considerado nas empresas, de modo a não deixar espaços para ineficiências devido à ausência de dados e informações.

Palavras-chave: Satisfação dos usuários. Sistema integrado de gestão empresarial. Supermercados.

ABSTRACT

An integrated system of business management enables a better flow in the data and information between the various departments of a company, with the purpose of making the internal processes more agile and reliable. The objective of this study was to identify the degree of satisfaction of users with the integrated system of business management in the supermarket sector in the city of João Pessoa-PB. This is a descriptive research and survey of field, developed along the 10 supermarkets with the participation of 30 employees who answered the questionnaire. The main results showed that there is a high degree of satisfaction in the users with the integrated system of business management in their companies. However, some aspects need to be improved, in what refers to the flexibility and integration between the modules in the system. Also the provision of all information that users need is another point that deserves to be considered in enterprises, so as not to leave the spaces for inefficiencies due to lack of data and information.

Keywords: Satisfaction of the users. Integrated system of enterprise management. Supermarkets.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | |
|--|----|
| Figura 1 – Tipos de sistemas de informação em relação aos níveis organizacionais | 21 |
| Figura 2 – Aplicativos do ERP | 24 |
| Figura 3 – Estrutura de um SIC | 27 |
| | |
| Quadro 1 - Empresas pesquisadas | 28 |
| Quadro 2 - ERP utilizado nas empresas pesquisadas | 32 |
| | |
| Gráfico 1 – Perfis dos pesquisados | 31 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|--|----|
| Tabela 1 – Avaliação dos atributos do SI | 33 |
| Tabela 2 – Estatísticas descritivas dos atributos do SI | 34 |
| Tabela 3 – Avaliação das informações fornecidas pelo SI | 35 |
| Tabela 4 – Estatísticas descritivas das informações fornecidas pelo SI | 36 |
| Tabela 5 – Avaliação da satisfação do usuário do SI..... | 37 |
| Tabela 6 – Estatísticas descritivas da satisfação do usuário com o SI | 38 |

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

| | |
|--------|---|
| ABRAS | Associação Brasileira de Supermercados |
| CPC | Comitê de Pronunciamentos Contábeis |
| ERP | <i>Enterprise Resource Planning</i> (Planejamento de Recursos Empresariais) |
| IPCA | Índice de Preços ao Consumidor |
| PIB | Produto Interno Bruto |
| SI | Sistema de Informação |
| SIC | Sistema de Informação Contábil |
| SIE | Sistema de Informação Estratégico |
| SIG | Sistema de Informação Gerencial |
| SIO | Sistema de Informação Operacional |
| SIGE | Sistema Integrado de Gestão Empresarial |
| SPSS | <i>Statistical Packge for the Social Sciences</i> |
| SEBRAE | Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas |
| TI | Tecnologia da informação |

SUMÁRIO

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | INTRODUÇÃO | 13 |
| 1.1 | PROBLEMA DE PESQUISA | 13 |
| 1.2 | OBJETIVOS | 15 |
| 1.2.1 | Objetivo geral | 15 |
| 1.2.2 | Objetivos específicos | 15 |
| 1.3 | JUSTIFICATIVA | 16 |
| 2 | REVISÃO DE LITERATURA..... | 18 |
| 2.1 | SISTEMAS DE INFORMAÇÃO | 18 |
| 2.1.1 | Conceito e componentes..... | 18 |
| 2.1.2 | Classificação dos sistemas de informação..... | 20 |
| 2.2 | SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO EMPRESARIAL | 22 |
| 2.3 | SISTEMA DE INFORMAÇÃO CONTÁBIL..... | 26 |
| 3 | PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS..... | 28 |
| 3.1 | CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA..... | 28 |
| 3.2 | CONTEXTO E SUJEITOS DA PESQUISA..... | 28 |
| 3.3 | PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS | 29 |
| 3.4 | PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DOS DADOS | 29 |
| 4 | APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS | 31 |
| 4.1 | PERFIL DOS PESQUISADOS | 31 |
| 4.2 | A AVALIAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO | 32 |
| 4.3 | AVALIAÇÃO DAS INFORMAÇÕES FORNECIDAS PELO SI | 34 |
| 4.4 | AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SI | 37 |
| 5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS | 40 |
| | REFERÊNCIAS..... | 42 |
| | APÊNDICE A | 44 |

1 INTRODUÇÃO

A crescente dependência da tecnologia da informação (TI) na vida cotidiana tem gerado discussões em várias áreas, tais como, o trabalho colaborativo à distância, a segurança dos sistemas informatizados e a utilização da inteligência artificial.

Em particular, nas empresas, onde os tipos variados e os avanços da TI têm provocado inúmeras mudanças nos processos, nos relacionamentos internos e externos e na comunicação, diante do volume e da velocidade das informações que são geradas diariamente.

Em um cenário de negócios empresariais bastante competitivos, é necessário um gerenciamento adequado dos recursos existentes nas organizações para o enfrentamento dos desafios advindos do meio. Assim, é de fundamental importância a utilização de ferramentas que auxiliem o gestor em suas decisões táticas e estratégicas. “A tecnologia e os avanços em suas capacidades oferecem um maior número de alternativas de decisão aos negócios e às organizações de todos os portes” (REZENDE, 2013, p. 43).

Todavia, a utilização das novas ferramentas requer uma preparação e adaptação dos usuários, e para que isso ocorra é necessário o investimento na capacitação dos profissionais, de modo a capacitá-los para o manuseio de forma adequada dos recursos tecnológicos que estiverem ao seu alcance.

Nesse contexto de concorrência nos negócios e desenvolvimento tecnológico, as empresas buscam a modernização nos ambientes corporativos por meio da utilização de sistemas de informação e outras tecnologias, com o objetivo de otimizar suas atividades comerciais, econômicas e financeiras.

Assim, a elaboração de relatórios com informações organizadas, atualizadas e em quantidade e qualidade que atendam as demandas dos usuários, é essencial para um melhor monitoramento e fortalecimento dos negócios.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

As empresas veem na informatização um meio para evoluírem e se manterem em um ambiente cada vez mais competitivo. O emprego de recursos tecnológicos no dia-a-dia das empresas, quando aplicados ao processo produtivo,

busca assegurar um melhor aproveitamento nos processos internos, elevar a produtividade, reduzir prazos, dentre outros.

A tecnologia pode ser usada de forma mais ampla, auxiliando no controle dos custos de operação e otimizando os resultados com melhor aproveitamento da produtividade em estoque e em menor tempo. As inovações na tecnologia da informação ocorridas nos últimos anos transformam os negócios tradicionais, oportunizando a criação novos produtos, serviços e modelos de negócios ao passo que antigos setores e negócios desaparecem (LAUDON; LAUDON, 2011).

Além do suporte na produção, a tecnologia da informação (TI) auxilia na geração de informação por meio de sistemas de informação (SI) cujos relatórios contribuem para a análise de diversos aspectos do negócio. Os sistemas de informação e o conhecimento serão os diferenciais das empresas e dos profissionais que pretendem destacar-se no mercado, por seu entendimento e valorização da informação atrelada à competitividade e inteligência empresarial. O uso dos SI em diferentes níveis estratégicos, táticos e operacionais irão favorecer as decisões tomadas pelos gestores que buscam soluções e satisfação (REZENDE, 2013).

As informações geradas em um SI deverão ser precisas, oportunas e adequadas às necessidades individuais de cada ramo empresarial ou área de atuação a que se destina. Tais informações tornam-se úteis para os seus usuários em processos decisórios, tais como, na formação de preços, expansão do mercado, investimento em imobilizado, entre outros com vistas a obtenção de melhores vantagens no cenário competitivo. Assim, “os sistemas e as tecnologias da informação são, de forma muito simples, um ingrediente necessário para o sucesso dos negócios no ambiente global dinâmico de hoje” (O'BRIEN; MARAKAS, 2007, p.19).

Diante desse contexto, a Contabilidade tem um importante papel, com a produção de informações provenientes de ocorrências financeiras mensuráveis, a respeito do valor patrimonial da empresa, por meio múltiplas tarefas processadas através do sistema de informação contábil (SIC) para a criação de relatórios.

Outras ferramentas provenientes da evolução tecnológica, bastante presente nas empresas para a integração dos diferentes setores e áreas, são os Sistemas Integrados de Gestão Empresarial (SIGE), também conhecido por sistemas ERP (*Enterprise Resource Planning*). O SIGE ideal é aquele que atende às necessidades da empresa como um todo dentro de um conceito de integração total, onde todos os

sistemas de gestão da empresa devem estar interligados, abrangendo diferentes áreas de produção, comercialização e administração (PADOVEZE, 2015).

Segundo Rezende (2013, p.31), os ERP “correspondem aos pacotes (software) de gestão organizacional ou de sistemas integrados, com recursos de automação e informatização, visando contribuir originalmente para a gestão operacional da organização”.

Três fatores conduzem as empresas ao SIGE/ERP, o primeiro é o movimento de integração mundial das empresas em tempo real, exigindo tratamento diferenciado e único, outro fator é a substituição de estruturas funcionais por estruturas ancoradas em processos e por último a integração por meio de inovações tecnológicas com vários sistemas de informação em um único sistema (PADOVEZE, 2015).

Diante do exposto, por meio de um levantamento de campo, este estudo visa discorrer sobre o nível de satisfação de usuários de SIGE de um segmento em particular. Para tanto foi elaborado a seguinte questão norteadora: **Qual o grau de satisfação dos usuários com o sistema integrado de gestão empresarial em empresas do setor supermercadista na cidade de João Pessoa?** Para respondê-la têm-se como campo empírico 10 empresas do setor supermercadista localizadas no município de João Pessoa-PB e adjacências.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Identificar o grau de satisfação dos usuários com o sistema integrado de gestão empresarial no setor supermercadista na cidade de João Pessoa-PB.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) Identificar a opinião dos pesquisados com relação aos atributos do sistema;
- b) Identificar a qualidade da informação gerada no sistema, na percepção dos usuários;
- c) Verificar se as necessidades de informações dos usuários são atendidas pelo sistema.

1.3 JUSTIFICATIVA

A Contabilidade passa por um processo evolutivo, incorporando novas tecnologias da informação, em particular os sistemas de informação contábeis (SIC) informatizados, nas suas atividades de modo a melhor atender às demandas dos usuários por informações financeiras, econômicas e patrimoniais das empresas.

É importante para todos os tipos de empresas a compreensão e utilização adequada das informações colhidas por meio do SIC, pois “o impacto direto que a informação tem sobre o resultado de uma organização é fundamental para gerir um negócio bem-sucedido” (BALTZAN; PHILLIPS, 2012, p.6).

Contudo, diante da complexidade da gestão, o SIC quando integrado com as demais áreas da empresa, proporciona um panorama informacional mais completo e confiável, por meio dos SIGE.

No presente estudo, têm-se como foco empresas varejistas do setor supermercadista, que são integrantes do dia a dia da sociedade e de grande importância para a movimentação econômico-financeira de uma região, devido à necessidade recorrente de consumo dos produtos ofertados.

No setor supermercadista há cinco grupos de empresas de varejo, conforme descreve o SEBRAE (2015, não paginado), são eles:

Mercearia: que atende apenas pessoas que moram na vizinhança e buscam produtos para suprir uma urgência no estoque de suas mercadorias;
Minimercado: oferece cerca de cinco vezes a quantidade de produtos em relação à mercearia;
Loja de conveniência: são as pequenas lojas reformuladas, com mais variedade de produtos e qualidade de serviço;
Supermercado: que vende de tudo e é muito maior que o minimercado;
Hipermercado: que é o supermercado que vende também roupas e acessórios, produtos automotivos, para pets etc.

Alguns indicadores referentes ao desempenho do setor supermercadista foram apresentados pela Associação Brasileira de Supermercados (ABRAS) em 2019. Mesmo em um período economicamente recessivo dos últimos anos com greves e período eleitoral, o setor alcançou o faturamento de R\$ 355,7 bilhões em 2018, apresentando um desempenho real em alta de 0,7% em relação ao ano anterior, com base no Índice de Preços ao Consumidor (IPCA). Com relação a sua representatividade no Produto Interno Bruto (PIB), o setor manteve-se estável no período correspondendo a 5,2% das riquezas produzidas no país. Já com a melhora

do cenário econômico, em fevereiro de 2019, registrou alta de 2,05% em relação ao mesmo mês do ano anterior, com acúmulo anual nas vendas de 2,51% até o mês referente. O setor no ano encerrou com 89,6 mil empresas com 1,853 milhões de colaboradores diretos registrados. Diante desses números vê-se a importância do setor supermercadista no âmbito econômico nacional, correspondendo a parte relevante do PIB produzido.

“Os clientes deste tipo de estabelecimento buscam qualidade e variedade de produtos, preços baixos, proximidade, agilidade nas compras e bom atendimento” (SEBRAE, 2015). Os supermercados oferecem uma grande variedade de produtos a seus consumidores, o que requer um rigoroso controle de estoque, contas a pagar e contas a receber. Assim, para as empresas do setor supermercadista, que precisam de eficiência para se manterem competitivas, os SIC tornaram-se indispensáveis para a continuidade e expansão do negócio.

Segundo Padoveze (2015, p.17), é imprescindível averiguar se os sistemas de informação operacional e contábil estão trabalhando de forma integrada no fornecimento de meios que propiciem o desenvolvimento de estratégias que atendam às expectativas da empresa.

O ramo supermercadista em seu ambiente de ampla concorrência necessita de ferramentas tecnológicas que possam dar suporte de forma adequada às operações de negócios e de gestão. Nesse sentido, intui-se que os SIGE, com seus recursos tecnológicos, podem dar o apoio necessário ao gestor suprimindo suas carências informacionais.

Assim, o desenvolvimento deste estudo pode contribuir para identificar pontos que eventualmente necessitem ser revisados, de modo a ajustar a utilização dos recursos tecnológicos visando atender as demandas e promover a satisfação nos usuários em relação às informações geradas no sistema integrado.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Neste capítulo discorre-se sobre aspectos gerais dos sistemas de informação, os sistemas integrados de gestão empresarial e o sistema de informação contábil, visando à compreensão da temática.

2.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Nesta seção discorre-se sobre o conceito, os componentes e a classificação dos sistemas de informação (SI).

2.1.1 Conceito e componentes

Antes de conceituar sistemas de informação, é preciso compreender o que é sistema e o que é informação separadamente. Segundo Bio (1996, p.18) “considera-se sistema um conjunto de elementos interdependentes, ou um todo organizado, ou partes que interagem formando um todo unitário e complexo”. Já, Oliveira (2000, p.35) descreve sistema como “[...] um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função”.

Em relação a esse conceito, Padoveze (2015, p. 8) expressa o seu entendimento nos seguintes termos: “sistema é um conjunto de elementos interdependentes, ou um todo organizado, ou partes que interagem formando um todo unitário e complexo. Como uma resultante do enfoque sistêmico, o todo deve ser mais que a soma das partes”.

Quanto à informação, McGee e Prusak (1994, p.24) definem-na como “dados coletados, organizados, ordenados, aos quais são atribuídos significados e contexto”. Para Laudon e Laudon (2011, p.12), informação consiste em “dados apresentados em uma forma significativa e útil para os seres humanos”.

Com base nessas definições vê-se que o SI reúne uma série de elementos com o propósito de produzir informação. Ou seja, sistema de informação é “qualquer combinação organizada de pessoas, hardware, software, redes de comunicação, recursos de dados e políticas e procedimentos que armazenam, restauram,

transformam e disseminam informações em uma organização” (O'BRIEN; MARAKAS, 2007, p.30).

Em outra definição de SI, Laudon e Laudon (2011, p.12, grifo dos autores) assim se expressam:

Um **sistema de informação** pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta (ou recupera), processa, armazena e distribui informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização.

Com base nessas definições entende-se que os sistemas de informação são formados por elementos inter-relacionados que se conectam em rede, de modo a gerar um conjunto de informações.

Os elementos que formam essa rede são: os objetivos: o ambiente, os recursos, as entradas, o controle e a avaliação do sistema (PADOVEZE, 2015). Segundo Audy, Andrade e Cidral (2007), com o desenvolvimento tecnológico outros recursos passaram a ser de fundamental importância no alcance da efetividade dos sistemas de informação baseados em computador a partir de uma visão integrada dos cinco elementos que os compõem: hardware, software, dados, procedimentos e pessoas.

O hardware consiste em dispositivos físicos tecnológicos utilizados nas atividades de entrada, processamento, armazenamento e saída da informação de um SI. Os equipamentos de entrada incluem teclados e mouses, os de processamento e armazenamento contêm os chips de computadores em relação à sua velocidade e locação de informações, respectivamente, e quanto à saída encontram-se as impressoras e telas de computadores (REYNOLDS; STAIR, 2016).

Os softwares consistem em instruções pré-determinadas de comando na aplicação do processamento das informações dentro do hardware. Podem ser de dois tipos, os softwares de sistemas operacionais que controlam as tarefas básicas do computador e o software de aplicativos que são utilizados na realização das operações cotidianas e específicas. Ainda nos softwares de aplicativos, são gerados os arquivos de dados, com informações sobre clientes, estoques, vendas, funcionários e muito mais, utilizados no gerenciamento das organizações (REYNOLDS; STAIR, 2016).

Os dados “são correntes de fatos brutos que representam eventos que estão ocorrendo nas organizações ou no ambiente físico, antes de terem sido organizados e arranjados de uma forma que as pessoas possam entendê-los e usá-los” (LAUDON; LAUDON, 2011, p.12).

Os procedimentos descrevem o que cada aplicativo deve executar, incluindo estratégias, métodos e regras de utilização. E as pessoas são a parte fundamental na maior parte dos SI, nesse componente incluem-se os usuários que gerenciam, executam e interagem com o sistema. Este componente busca obter resultados com as informações geradas que possam ser utilizadas em tomadas de decisões no gerenciamento das atividades da empresa. (REYNOLDS; STAIR, 2016).

2.1.2 Classificação dos sistemas de informação

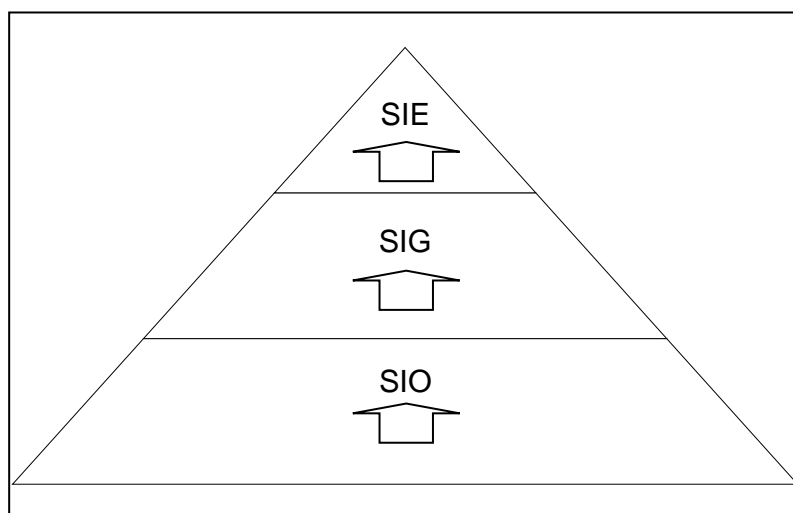
Os SI podem ser classificados de inúmeras maneiras, ou seja, com base em critérios que visam atender aos gestores com as melhores soluções para as necessidades internas e externas da organização. “Essas classificações visam contribuir para as atividades de planejamento, desenvolvimento ou aquisição de soluções para as organizações” (REZENDE, 2013, p.18).

Com base no critério de suporte a decisões em nível organizacional, a classificação dos SI pode ser: operacional, gerencial e estratégico. O sistema de informação operacional (SIO) está relacionado às informações detalhadas, tais como as informações sobre as contas a pagar e a receber com o valor e a data de vencimento do título; o sistema de informação gerencial (SIG) apresenta as informações agrupadas, por exemplo, sobre o faturamento com seu valor diário e/ou mensal, e o sistema de informação estratégico (SIE) está relacionado com o meio interno e externo da organização, gerando informações como referentes às quantidades produzidas contra às quantidades perdidas no negócio (REZENDE, 1999 *apud* REZENDE, 2013). A Figura 1 apresenta essa classificação dos SI.

Os SIO são o sistema mais básico e essencial entre os SI de uma organização, também conhecidos como sistemas de apoio às operações empresariais ou sistemas de processamento de transações (SPT). Esses sistemas gerenciam as rotinas de processamento na entrada e saída de informações cotidianas, com detalhes e procedimentos e no menor nível apresentadas, cujas

informações são imprescindíveis na tomada de decisão dos usuários (REZENDE, 2013).

Figura 1 – Tipos de sistemas de informação em relação aos níveis organizacionais



Fonte: Rezende (2013, p.26)

Os SIO são de extrema importância para uma organização, posto que monitorem o fluxo das transações com informações atualizadas, acessíveis e precisas, necessitando em alguns casos de informações advindas de outros tipos de sistemas. Caso ocorram defeitos ou erros durante o processo podem acarretar inúmeras perdas à empresa, segundo Rezende (2013, p.19), esses sistemas “são a parte central da maioria dos sistemas de informação nas organizações, contemplando todos os componentes básicos de funcionamento operacional das mesmas”.

Os SIG estão presentes em um nível organizacional superior ao SIO, e apresentam informações agregadas usadas no monitoramento e controle do desempenho da organização. Para Audy, Andrade e Cidral (2007, p.112), “[...] são os sistemas de informação que sintetizam, registram e relatam a situação em que se encontram as operações da organização”. O SIG tem como objetivo básico apresentar relatórios periodicamente para a gestão com base nas informações fornecidas pelo SIO sobre as atividades econômicas e financeiras da empresa. Padoveze (2015, p.46) descreve o SIG ou sistemas de informações de apoio à gestão como “os sistemas ligados à vida econômico-financeira da empresa e às necessidades de avaliação de desempenho dos administradores internos”.

Baseando-se em suas funções o SIG pode ser descrito por meio de coleta, onde os dados são coletados dos SPT, processamento, que sintetiza e compara os dados entre si, armazenamento, onde os bancos de dados armazenam os valores, distribuição, que divulga os resultados gerados em relatórios que permitem monitorar uma determinada área e feedback, que verifica se as metas estipuladas foram (ou não) alcançadas (AUDY; ANDRADE; CIDRAL, 2007).

Os SIE possuem a função de auxiliar as decisões estratégicas, ou seja, aquelas cujo impacto é em longo prazo, e direciona-se à alta administração. Com esses sistemas avalia-se a capacidade do contexto interno e externo da organização, com base nos dados originários dos SIO e SIG. As informações geradas são apresentadas em gráficos ou de forma on-line, respeitando as características da organização (REZENDE, 2013).

Outro critério que pode ser adotado para a classificação dos sistemas de informação é segundo a abrangência na organização. “Nesta classificação, os sistemas de informação estão nos níveis: pessoal; de grupo ou departamental; organizacional; e interorganizacionais” (KROENKE, 1992 *apud* REZENDE, 2013). O SI pessoal é utilizado por uma determinada pessoa; o SI de grupo ou departamental é manuseado por grupos de pessoas ou apenas um departamento; o SI organizacional está relacionado à utilização por toda a organização e o SI interorganizational é utilizado por toda a organização e por um grupo de outras organizações ou parceiros.

Mais um critério de classificação dos SI, citado por Rezende (2013), é o da forma evolutiva, onde os SI são considerados de acordo com o seu ciclo evolutivo em: manuais, sem os recursos da tecnologia da informação; mecanizados, com os recursos da tecnologia, mas sem agregar valor; informatizados, que agregam valor com o uso dos recursos da tecnologia da informação; automatizados, que fazem uso da automação comercial, bancária e industrial, como no caso dos supermercados com os leitores de códigos de barra, e SI gerenciais e estratégicos direcionados aos gestores.

2.2 SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO EMPRESARIAL

Os SI precisam ser integrados para que possam funcionar em conjunto, de modo que a informação produzida por um determinado SI seja transportada para

outro SI que necessite recebê-la, a fim de serem utilizados nas diversas áreas organizacionais. Segundo Padoveze (2015, p.50), os sistemas integrados de gestão empresariais (SIGE), também conhecidos por ERP (Enterprise Resources Planning) – Planejamento de Recursos Empresariais - “são assim denominados os sistemas de informações gerenciais que têm como objetivo fundamental a integração, consolidação e aglutinação de todas as informações necessárias para a gestão do sistema empresa”.

As atividades e os processos de negócios são executados em uma organização para se alcançarem os objetivos definidos. Para tanto, os gestores carecem de informações que subsidiem suas decisões para o cumprimento das metas e a consolidação da empresa no mercado, e, para tal, os SI auxiliam-nos nas tarefas da gestão. Segundo Gordon e Gordon (2013, p.12), “[...] gestão refere-se ao processo de atingir objetivos organizacionais com planejamento, organização, liderança e controle dos recursos organizacionais”.

Com um sistema de gestão integrado, os processos da empresa poderão ser planejados, monitorados e controlados, de forma ágil e confiável, com o suporte de relatórios atualizados e acessíveis aos gestores e colaboradores, favorecendo a tomada de decisões em condições menos arriscadas.

Para Audy e Brodbeck (2009, p.42) a maior vantagem obtida com um ERP “[...] é o fornecimento de informações para a gestão estratégica do negócio, permitindo rápidas mudanças e reorientações estratégicas”.

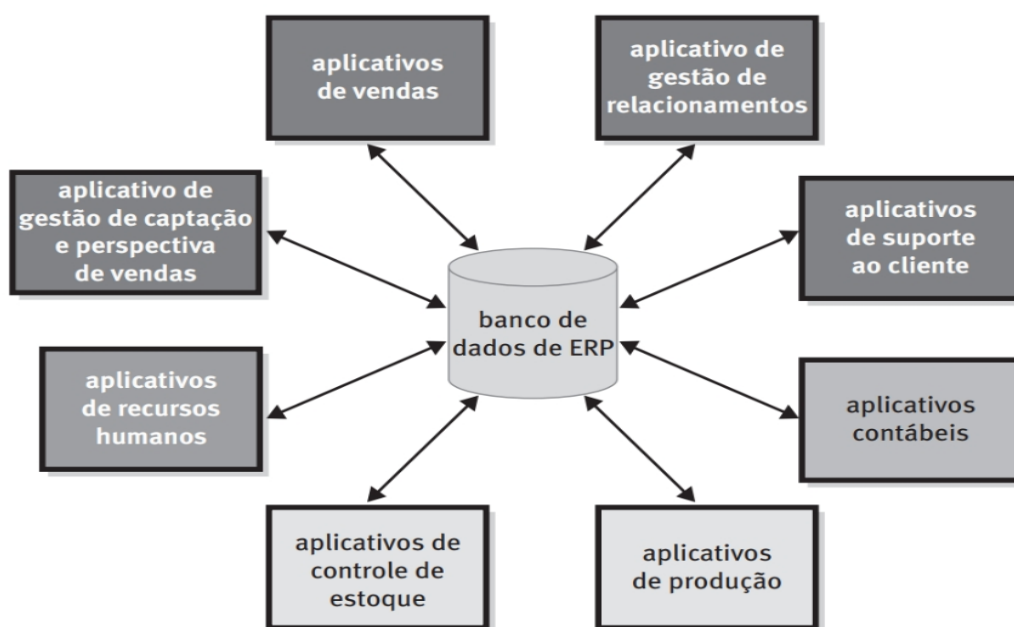
O sistema ERP com o auxílio dos colaboradores oferece à empresa maior confiabilidade e qualidade a seus relatórios. Utilizado para os mais diversos fins o ERP segundo Kroenke (2012, p.170) “[...] incorpora aplicativos de operações contábeis, produção, controle de estoque e recursos humanos”, ocasionando que as atividades passem a ser automaticamente lançadas. A continuidade de trabalho existentes dentro de um ERP permite a integridade e consistência das operações, reduzindo o risco de erros e decisões, consequentemente, melhorando o desempenho organizacional (AUDY; BRODBECK, 2009).

As empresas precisam estruturar seus processos para que sejam eficazes. A aplicação de um ERP permite que uma organização disponha de um único sistema integrado, ocasionando redução nos custos de manutenção e de suporte e outros benefícios que satisfaçam as necessidades de uma organização. A implantação de um ERP abrange o acesso aos dados com melhoria de qualidade e

padronização nos processos sem a necessidade de outros sistemas que estejam obsoletos. O ERP oferece soluções eficazes para setores específicos nas atividades empresariais, utilizando um conjunto de dados para dar suporte a todas as finalidades dos negócios. Um ERP assegura bons processos de trabalho, o módulo de finanças, por exemplo, pode refletir práticas mais eficientes, com todos os usuários supridos com as informações e as ferramentas de que necessitam (REYNOLDS; STAIR, 2016).

Conforme Gil, Biancolino e Borges (2011, p.169), a principal virtude de um ERP “[...] quando comparado a diversos sistemas menores que podem controlar áreas específicas, deve-se à integração de todos os módulos a partir de uma base única de dados”. O ERP “[...] é uma suíte de aplicativos, um banco de dados e um conjunto de processos inerentes para a consolidação das operações da empresa em uma única e coerente plataforma de computação.” (KROENKE, 2012, p.170). A Figura 2 apresenta os principais aplicativos de um ERP.

Figura 2 – Aplicativos do ERP



Fonte: Kroenke (2012, p.170)

O ERP é composto por diversos módulos (aplicativos) capazes de alimentar outros módulos, atuando de forma integrada a partir de uma mesma base de dados. (GIL; BIANCOLINO; BORGES, 2011). A arquitetura interna do sistema ERP quanto

a suas características técnicas tem uma base de dados única e a informação gerada é base para outros relatórios, para que possa se evitar informação duplicada, cada operação só poderá ser executada uma vez.

Com o ERP a comunicação entre os diversos departamentos ocorre de maneira continua havendo trocas de informações em sincronia com o uso da interface do sistema, para que os dados fluam de forma ágil. A redução de custo é outro ponto positivo de um ERP, pois a troca de informações contribui para um melhor gerenciamento de gastos, promovendo melhor eficiência no acompanhamento financeiro da empresa. O ERP apresenta como principal benefício o acesso aos dados com qualidade e com melhorias nos processos de trabalho e padronização, oferecendo soluções eficazes à atividade econômica da empresa no mercado (REYNOLDS; STAIR, 2016).

Como aspectos desfavoráveis, o ERP demanda tempo para a sua implantação, por sua característica de sistema único e seus variados módulos, leva-se tempo para a inserção e análise completa na organização. Segundo Padoveze (2015, p.56), “obviamente, por ser um sistema único, que congrega uma grande diversidade de módulos, os quais têm, em princípio, de funcionar em conjunto de forma integrada, demanda um tempo considerável para sua completa implantação”. Outro fator negativo na implantação de um ERP são os gastos com treinamentos e consultorias, sendo alto o custo de instalação e manutenção para sua continuidade. (MESQUITA, 2000).

Superado o momento de implantação, a expectativa é que o sistema integrado contribua para melhorar a eficiência organizacional, pois agem de forma integrada, ou seja, ocorrem trocas entre os distintos SI existentes e as informações inicialmente fragmentadas são organizadas e compartilhadas com o objetivo de se obter uma visão geral de todo o conteúdo. Em particular, o ERP possui seções que alimentam o Sistema de Informação Contábil (SIC) com informações que fluem no sistema oriundo dos diferentes departamentos de uma organização. Gil, Biancolino e Borges (2011, p.172) destacam que,

O ERP se constitui como o principal sistema componente do SI em termos de gestão do negócio, por possuir o módulo de contabilidade (SIC) como seu agente consolidador de informações provenientes de outros módulos e que são geradas nas demais áreas de negócio da empresa.

Nessa perspectiva, por ser um sistema consolidador dos processos, o SIC pode ser integrado aos demais sistemas da organização, por meio de um sistema ERP, de modo a demonstrar os resultados e desempenhos econômico-financeiros decorrentes das atividades, de forma estruturada, organizando a movimentação de informações entre os diferentes módulos do sistema.

2.3 SISTEMA DE INFORMAÇÃO CONTÁBIL

O sistema de informação contábil (SIC) pode ser definido como “um conjunto de atividades inter-relacionadas, documentos e tecnologias destinados a coletar dados, processá-los e relatar informações para um grupo diversificado de tomadores de decisões internos e externos nas organizações” (HURT, 2014, p.16).

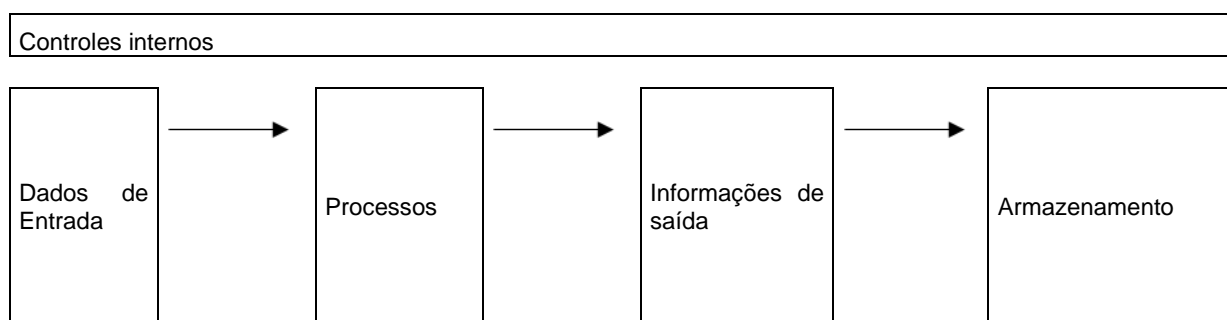
No contexto empresarial o SIC absorve todos os eventos ocorridos dentro da organização que possam ser estimados corretamente em toda a sua totalidade gerando informação e conhecimento. Segundo Gil, Biancolino e Borges (2011, p.47), “o SIC está atrelado à contabilidade pela geração de informação e conhecimento a respeito do valor patrimonial da empresa”.

O SIC é fundamental no gerenciamento e no processo decisório de uma organização e está presente no SIG como um subsistema de informação gerando relatórios atualizados e oportunos. Por sua vez, no SIC há um fluxo de informações dos subsistemas contábeis para o sistema de contabilidade, de sorte que o SIC gera informações contábil-financeiras úteis para o processo decisório (GIL; BIANCOLINO; BORGES, 2011, p.49).

Para Gelinas, Sutton e Oram (1999 *apud* GIL; BIANCOLINO; BORGES, 2011, p.51), o SIC “[...] são subsistemas que compõem o Sistema de Informações Gerenciais da organização, com o propósito de coletar, processar e informar transações financeiras”. As saídas do SIC, citadas por Padoveze (2015), as informações contábeis sob diversos formatos, tais como relatórios contábeis, análises contábeis, informação eletrônica informação oral etc.

A definição de SIC em relação à sua estrutura compreende cinco elementos, por ser um conjunto de atividades que estão relacionadas entre si por meios tecnológicos e documentais. A Figura 3 evidencia a representação de um SIC por meio de sua estrutura com os dados de entrada, os processos, a saída, o armazenamento e os controles internos (HURT, 2014).

Figura 3 – Estrutura de um SIC



Fonte: Hurt (2014, p.17)

Por meio dessa estrutura o SIC visa coletar dados como notas fiscais ou pedidos de compras, processar esses dados utilizando o computador como ferramenta, relatar as informações geradas por meios de demonstrações contábeis, armazenar as informações que podem ser em papel, eletronicamente ou até mesmo em ambos e por fim manter o controle interno sobre seus ativos (HURT, 2014).

Assim, conforme visto nesta revisão de literatura, os SI combinam uma série de elementos que, de modo organizado e integrado, contribuem para a realização eficiente das atividades na empresa, visando ao alcance dos objetivos definidos para o negócio. Para que isso ocorra Padoveze (2015) afirma que é necessária a utilização de ferramentas tecnológicas como um sistema ERP nos processos de planejamento, monitoramento e controle na empresa, para a melhoria na qualidade, agilidade e confiabilidade dos relatórios produzidos. Apesar de demanda de tempo em sua implantação, o ERP apresenta ganhos quanto à eficiência e redução de custos nos processos (REYNOLDS; STAIR, 2016). E com a integração do SIC as informações contábil-financeiras geradas serão úteis e fundamentais no gerenciamento das atividades da empresa (BIANCOLINO; BORGES, 2011).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo apresentam-se o delineamento da pesquisa, bem como os procedimentos utilizados na coleta e análise dos dados.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa, com relação aos objetivos, enquadra-se como descritiva por objetivar a descrição das características de determinada população ou fenômeno, com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis ao estudar as características de um grupo (GIL, 2017).

Do ponto de vista da abordagem, esta pesquisa apresenta características quantitativas, em que prevalece a preocupação estatístico-matemática e tem a pretensão de ter acesso racional à essência dos objetos e fenômenos (MARCONI; LAKATOS, 2017). Quanto ao procedimento, define-se como levantamento de campo, pois será solicitadas informações a um determinado grupo acerca do problema, por meio de um questionário, em seguida será feita análise para se obter conclusões relacionadas aos dados coletados (GIL, 2017).

3.2 CONTEXTO E SUJEITOS DA PESQUISA

O contexto da pesquisa foram os supermercados localizados na Grande João Pessoa-PB, contando-se com a participação de 10 unidades, vinculadas a três redes de supermercados, as quais serão denominadas genericamente neste estudo por letras, conforme o Quadro 1.

Quadro 1 - Empresas pesquisadas

| Empresas | Rede |
|------------------|-------------|
| A, B, C, D, E, F | Rede X |
| G, H | Rede Y |
| I, J | Rede Z |

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Todas as empresas estudadas tiveram seu início no âmbito familiar, sendo que a mais longeva iniciou suas atividades no ano de 1994, contando atualmente

com mais de 900 colaboradores em sua Rede, a segunda mais longeva foi constituída no ano de 2001 e tem em torno de 300 funcionários na Rede. Os demais supermercados pesquisados existem há mais de 10 anos na cidade e contam com mais de 100 funcionários atualmente. Todos os supermercados abrangidos no estudo possuem dois sócios–administradores.

Os sujeitos da pesquisa foram os colaboradores das empresas, que interagem com os diversos módulos do sistema de informações integrado, ou seja, usuários dos sistemas, tais como, gerentes, supervisores, contadores, técnicos de tecnologia da informação, dentre outros, alocados nos diversos departamentos administrativos, financeiros e tecnológicos. Em cada um dos dez supermercados pesquisados obteve-se a participação de três (03) colaboradores, totalizando 30 indivíduos que responderam o questionário e formaram a amostra pesquisada, formada por acessibilidade.

3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados da pesquisa ocorreu por meio de um questionário (APÊNDICE A), aplicado pessoalmente pelo pesquisador no próprio local de trabalho dos pesquisados, no período de janeiro a março/2019. O instrumento, elaborado a partir do estudo de Couto (2012) e Couto *et al.* (2015), com adaptações, era dividido em duas partes. A parte 1 - Perfil do Entrevistado (gênero, faixa etária, formação acadêmica, tempo de trabalho na empresa e função na empresa) e a parte 2 - Sistemas Integrados de Gestão Empresarial, subdividida em três blocos: bloco A (Avaliação do Sistema Integrado), bloco B (Avaliação das informações fornecidas pelo Sistema Integrado) e bloco C (Avaliação da satisfação do usuário do Sistema Integrado), a serem respondidos com base em uma escala Likert de cinco pontos. Ainda nesta segunda parte do instrumento, questionou-se sobre o sistema integrado utilizado.

3.4 PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DOS DADOS

Os dados obtidos foram analisados de forma quantitativa por meio de medidas estatísticas descritivas (frequência, média, desvio padrão), com auxílio do

Software *Statistical Packge for the Social Sciences* (SPSS), e os respectivos resultados foram apresentados em tabelas e/ou gráficos.

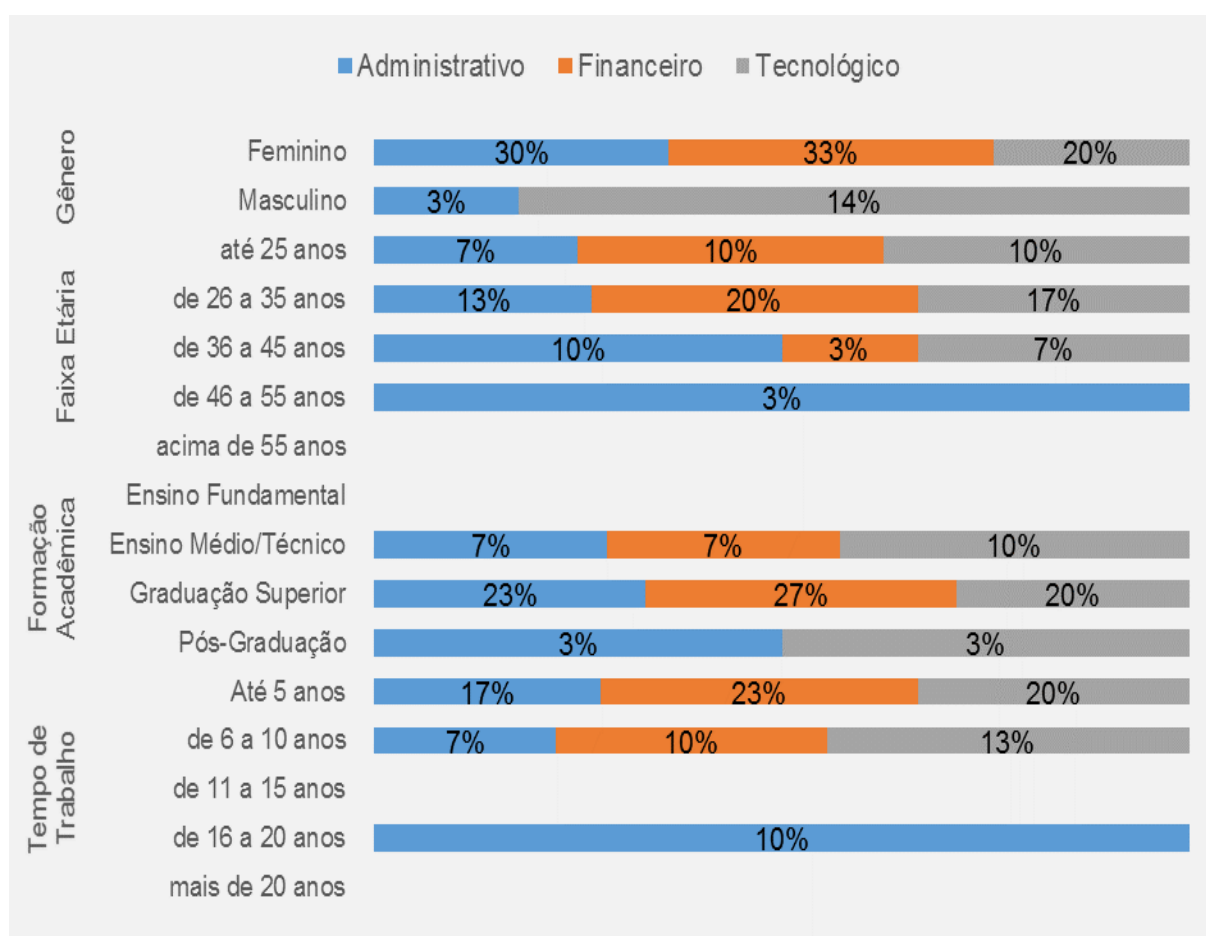
4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo está dividido em quatro partes, sendo a primeira sobre o perfil dos pesquisados, a segunda sobre a avaliação do sistema integrado, a terceira sobre a avaliação das informações fornecidas pelo SI e, por fim, a avaliação da satisfação dos usuários do SI.

4.1 PERFIL DOS PESQUISADOS

O Gráfico 1 apresenta as características pessoais dos participantes da pesquisa, segregadas por setor. Os 30 pesquisados ocupam cargos nos setores administrativos, financeiros e tecnológicos de cada empresa, dos quais 33% são gerentes ou supervisores, 33% ocupam cargos na área de TI e 34% ocupam cargos na área de finanças.

Gráfico 1 – Perfis dos pesquisados



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

No que se refere ao gênero, há significativa predominância feminina nos cargos pesquisados, com 83% de participação, e apenas 17% dos participantes são do gênero masculino. Com relação à faixa etária obteve-se que 27% dos pesquisados têm até 25 anos, 50% têm idade entre 26 a 35 anos, 20% entre 36 a 45 anos e 3% entre 46 e 55 anos.

Quanto à formação, 23% deles têm ensino médio ou técnico, 70% têm curso de graduação e em 7% têm pós-graduação. A maioria dos participantes tem tempo serviço na empresa de até 5 anos (60%), seguidos pelos que têm entre 6 e 10 anos (30%) e entre 16 a 20 anos (10%).

Assim, predomina entre os pesquisados, indivíduos do gênero feminino, na faixa etária intermediária entre 26 a 35 anos, com formação em curso superior e que estão na empresa há no máximo cinco anos.

4.2 A AVALIAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO

O ERP é fundamental na geração de relatórios contábil-financeiros com informações para melhor administrar os fatos ocorridos nas diversas áreas das empresas. Nas 10 empresas do setor supermercadista pesquisadas, verificou-se que todas utilizam um ERP, sendo de distintos fornecedores: Consinco, Hrtec, Cisspoder, sendo que na mesma rede de supermercado utiliza-se o mesmo sistema ERP, conforme apresentado no Quadro 2.

Quadro 2 - ERP utilizado nas empresas pesquisadas

| ERP | Empresas usuárias |
|-----------|-------------------|
| CONSINCO | A, B, C, D, E, F |
| HRTEC | G, H |
| CISSPODER | I, J |

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Os sistemas são interligados no que diz respeito ao controle de estoques entre as empresas filiais, já os setores financeiros e gerenciais são individualizados, ou seja, a integração é parcial.

No primeiro bloco, buscou-se identificar a satisfação dos usuários em relação aos sistemas de informação. Foram apresentadas questões sobre funcionalidade, interface com o usuário, facilidade de acesso à informação,

disponibilidade das informações, flexibilidade, integração e por fim avaliação geral dos sistemas utilizados, em virtude dos objetivos de cada empresa. A avaliação desses atributos pelos pesquisados ocorreu a partir de uma escala Likert com as seguintes opções: a) muito ruim (MR); b) ruim (RU); c) regular (RE); d) bom (BO) e e) muito bom (MB). Os resultados estão demonstrados na Tabela 1.

Tabela 1 – Avaliação dos atributos do SI

| Atributos | MR | RU | RE | BO | MB | Total |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|--------------|
| Funcionalidade | 3% | 7% | 27% | 50% | 13% | 100% |
| Interface com o usuário | | 9% | 27% | 47% | 17% | 100% |
| Facilidade de acesso à informação | | 3% | 33% | 47% | 17% | 100% |
| Disponibilidade das informações | | 3% | 20% | 64% | 13% | 100% |
| Flexibilidade | | 23% | 33% | 37% | 7% | 100% |
| Integração do sistema | | 3% | 43% | 51% | 3% | 100% |
| Avaliação geral do SI | | | 30% | 53% | 17% | 100% |

Siglas: MR - Muito Ruim; RU - Ruim; RE – Regula; BO – Bom; MB – Muito Bom.
 Fonte: Dados da pesquisa (2019)

A avaliação do SI em relação à sua funcionalidade, ou seja, se o sistema não apresenta problemas, como lentidão em responder às consultas efetuadas é vista como bom para 50% dos usuários pesquisados. Para 47% deles, a interface com o usuário é boa, na interação do usuário com o sistema. A facilidade de acesso à informação, ou seja, o acesso ao sistema, aos menus e às telas, obtenção sem dificuldades das informações que necessita para executar as tarefas é vista como boa também por 47% dos pesquisados.

Na opinião de 64% dos participantes é boa a disponibilidade das informações, que se refere à capacidade do sistema para atender as necessidades de informações diárias. Em relação à flexibilidade, que diz respeito ao atendimento às novas necessidades que surgem e a capacidade de gerar novas informações é boa para 37% deles. A integração do sistema, isto é, a capacidade do sistema em cruzar informações entre módulos tem avaliação boa para 51% dos participantes e a avaliação geral do SI é considerada boa por 53% deles.

A Tabela 2 apresenta outros indicadores relativos aos atributos dos SI. Como pode ser verificado, as maiores médias foram alcançadas pelo atributo

referente à disponibilidade das informações (3,83) e pela avaliação geral do SI (3,87), enquanto as menores médias referem-se à flexibilidade do sistema (3,23) e à integração do sistema (3,53).

Tabela 2 – Estatísticas descritivas dos atributos do SI

| Atributos | Mínimo | Máximo | Média | Desvio-padrão |
|-----------------------------------|---------------|---------------|--------------|----------------------|
| Funcionalidade | 1 | 5 | 3,67 | 0,922 |
| Interface do usuário | 2 | 5 | 3,67 | 0,884 |
| Facilidade de acesso à informação | 2 | 5 | 3,73 | 0,740 |
| Disponibilidade das informações | 2 | 5 | 3,83 | 0,648 |
| Flexibilidade | 2 | 5 | 3,23 | 0,858 |
| Integração do sistema | 2 | 5 | 3,53 | 0,629 |
| Avaliação geral do SI | 3 | 5 | 3,87 | 0,681 |

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Como observado, o sistema de informação integrado é visto de forma positiva pela maioria dos usuários pesquisados, apresentando boa funcionalidade, interface com usuário, facilidade de acesso e disponibilidade das informações, que foram os atributos melhores avaliados. Todavia, vê-se que a capacidade de gerar novas informações em decorrência de novas necessidades que surgirem, ou seja, a flexibilidade do sistema apresentou certa insatisfação, assim como a integração com os demais módulos do sistema, o que evidencia certa dificuldade no fluxo dos dados entre os departamentos.

4.3 AVALIAÇÃO DAS INFORMAÇÕES FORNECIDAS PELO SI

Segundo o CPC 00 (R1), são necessárias características qualitativas para que a informação contábil seja útil ao usuário. Para isso a informação precisa ser relevante, de forma que faça a diferença nas decisões tomadas pelos gestores; fidedigna ao retratar a realidade, ou seja, completa, neutra e livre de erros; comparável para que a alta administração possa comparar alternativas plausíveis em suas escolhas; verificável de modo que diferentes analisadores possam chegar a

um consenso acerca da sua veracidade; tempestiva que consiste em estar disponível em tempo hábil; e compreensiva, de forma clara e concisa.

No segundo bloco da parte 2 do questionário buscou-se avaliar a opinião dos pesquisados quanto às informações fornecidas pelos sistemas integrados, a ser expressa com base em uma escala Likert de cinco pontos: a) discordo totalmente; b) discordo; c) indiferente; d) concordo e e) concordo totalmente. Os resultados estão demonstrados na Tabela 3.

Tabela 3 – Avaliação das informações fornecidas pelo SI

| Atributos | Discordo totalmente | Discordo | Indiferente | Concordo | Concordo totalmente | Total |
|--|----------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|----------------------------|--------------|
| Há clareza nos relatórios | | | 7% | 83% | 10% | 100% |
| As informações são completas | | 3% | 23% | 67% | 7% | 100% |
| Há necessidade de redigitação | 3% | 17% | 27% | 43% | 10% | 100% |
| As informações são confiáveis | 6% | 17% | 17% | 47% | 13% | 100% |
| As informações são úteis | | | | 77% | 23% | 100% |
| As informações são concisas | | | 20% | 77% | 3% | 100% |
| As informações são relevantes para as decisões | | 3% | 10% | 74% | 13% | 100% |
| As informações são compreensíveis | | | 15% | 80% | 5% | 100% |
| As informações são consistentes | | 17% | 10% | 70% | 3% | 100% |
| As informações são de qualidade | | 7% | 13% | 77% | 3% | 100% |

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Com base nas respostas obtidas vê-se que a maioria dos pesquisados concorda que as informações geradas por meio dos sistemas integrados são claras (83%), completas (67%), confiáveis (47%), úteis (77%), concisas (77%), relevantes (74%), compreensíveis (80%), consistentes (70%) e de qualidade (77%).

Destaca-se que a utilidade da informação gerada é reconhecida pela totalidade dos participantes, sendo que 77% deles concordaram e 23% concordaram totalmente. Quanto à necessidade de redigitação dos dados, 53% dos pesquisados concordaram (parcial e totalmente) que ocorre, o que não é um bom indicativo, pois pode reduzir a fluidez dos dados nos setores, ocasionando diminuição de

produtividade, erros e incompletude nas informações. Outro ponto que pode receber atenção é a questão da confiabilidade da informação.

A Tabela 4 apresenta outros indicadores relativos à avaliação das informações geradas no sistema integrado.

Tabela 4 – Estatísticas descritivas das informações fornecidas pelo SI

| Atributos | Mínimo | Máximo | Média | Desvio-padrão |
|--|---------------|---------------|--------------|----------------------|
| Há clareza nos relatórios | 3 | 5 | 4,03 | 0,414 |
| As informações são completas | 2 | 5 | 3,77 | 0,626 |
| Há necessidade de redigitação | 1 | 5 | 3,30 | 1,055 |
| As informações são confiáveis | 1 | 5 | 3,43 | 1,135 |
| As informações são úteis | 4 | 5 | 4,23 | 0,430 |
| As informações são concisas | 3 | 5 | 3,83 | 0,461 |
| As informações são relevantes para as decisões | 2 | 5 | 3,93 | 0,691 |
| As informações são compreensíveis | 2 | 5 | 3,87 | 0,507 |
| As informações são consistentes | 2 | 5 | 3,53 | 0,860 |
| As informações são de qualidade | 2 | 5 | 3,70 | 0,702 |

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

As empresas necessitam cada vez mais de informações qualificadas de modo que seus processos informacionais sejam dinâmicos e seguros.

Conforme resultado apresentado na Tabela 4 tem-se que a maioria dos pesquisados concordaram que as informações produzidas nos sistemas integrados apresentam os atributos de qualidade, principalmente quanto à utilidade da informação (4,23), clareza dos relatórios (4,03) e a relevância das informações para a decisão (3,93). Assim, predominou uma avaliação favorável à qualidade das informações obtidas por meio dos SI. Enfatiza-se, todavia, que o atributo confiabilidade, apesar de positivo, pode melhorar sua percepção entre os pesquisados, posto que apresentou a menor média (3,43).

4.4 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SI

O terceiro bloco de questões na parte 2 do questionário visava identificar a satisfação dos usuários do sistema integrado quanto às informações recebidas, se atendem às necessidades diárias, se recebe todas de que necessita se são claras e objetivas, se são importantes para a atividade diária do usuário e se são utilizadas no processo decisório da empresa.

Para captar a opinião dos participantes, utilizou-se uma escala Likert de cinco pontos: a) discordo totalmente; b) discordo; c) indiferente; d) concordo e e) concordo totalmente. Os resultados estão demonstrados na Tabela 5.

Tabela 5 – Avaliação da satisfação do usuário do SI

| Atributos | Discordo totalmente | Discordo | Indiferente | Concordo | Concordo totalmente | Total |
|--|----------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|----------------------------|--------------|
| As informações atendem às necessidades | | 3% | 7% | 77% | 13% | 100% |
| Recebem-se todas as informações de que necessita | 3% | 13% | 21% | 63% | | 100% |
| As informações são claras, objetivas e de fácil entendimento | | 3% | 10% | 77% | 10% | 100% |
| As informações são importantes para as atividades | | | | 67% | 33% | 100% |
| As informações podem ser utilizadas para a tomada de decisão | | | 10% | 63% | 27% | 100% |

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Com base nos resultados obtidos, tem-se que a maioria dos colaboradores concordou que as informações atendem às necessidades dos usuários (90%), sendo que desse total, 13% deles concordaram totalmente com a afirmação. Quanto ao recebimento de todas as informações de que necessitam, 63% dos pesquisados concordaram com esta assertiva, mas 37% deles não concordaram ou não souberam se posicionar nesta questão, sinalizando possível problema de comunicação e provocando insatisfação nos usuários.

As informações são claras objetivas e de fácil entendimento, conforme concordância de 87% dos pesquisados, sendo que desses, 10% concordaram totalmente. Todos os participantes concordaram que as informações são importantes para as atividades da empresa, sendo que 67% concordaram e 33% concordam totalmente com a afirmação. Por fim, obteve-se a concordância de 90%

dos pesquisados de que as informações geradas nos sistemas integrados podem ser utilizadas no processo de decisão nas organizações, sendo que desse total, 27% concordaram totalmente.

A Tabela 6 apresenta outros indicadores relativos à satisfação dos usuários com as informações geradas no sistema integrado.

Tabela 6 – Estatísticas descritivas da satisfação do usuário com o SI

| Atributos | Mínimo | Máximo | Média | Desvio-padrão |
|--|---------------|---------------|--------------|----------------------|
| As informações atendem às necessidades | 2 | 5 | 4,00 | 0,587 |
| Recebem-se todas as informações de que necessita | 1 | 4 | 3,40 | 0,855 |
| As informações são claras, objetivas e de fácil entendimento | 2 | 5 | 3,93 | 0,583 |
| As informações são importantes para as atividades | 4 | 5 | 4,33 | 0,479 |
| As informações podem ser utilizadas para a tomada de decisão | 3 | 5 | 4,17 | 0,592 |

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Um SI deve atender às necessidades informacionais de uma organização, fornecendo as informações demandadas pelos usuários, de modo a deixá-los satisfeitos com os informes de que necessitam para a realização das suas atividades.

Conforme evidenciado na Tabela 6, há uma avaliação positiva dos pesquisados indicando sua satisfação com as informações geradas por meio dos sistemas integrados, posto que as informações são importantes para as atividades (4,33), podem ser utilizadas nas tomadas de decisões (4,17) e atendem às necessidades dos usuários (4,00).

Assim, vê-se que, em geral, os pesquisados estão satisfeitos com os sistemas de informação integrados presentes nas respectivas empresas e com a qualidade das informações que são disponibilizadas pelo sistema que atendem às suas necessidades informacionais.

Observa-se que os resultados obtidos neste estudo não diferem dos encontrados no estudo de Couto *et al.* (2015), pois ambos identificaram relativa satisfação por parte das empresas estudadas em seus sistemas utilizados, onde se destaca fatores como consistência e usabilidade das informações geradas no

processo decisório. Ainda, ambos os estudos apresentaram um quadro de insatisfação referente à flexibilidade e à facilidade de acesso as informações, em conjunto com as necessidades de melhoria na recepção e redigitação de dados, o que gera inconsistência nos relatórios fornecidos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um sistema de informação integrado possibilita que os vários departamentos de uma empresa interajam entre si, de modo que uma informação gerada em um módulo do sistema seja repassada para outro modulo, a fim de maximizar o processo interno, para deixá-lo mais ágil, confiável e contínuo. Este estudo buscou identificar a grau de satisfação dos usuários com o sistema integrado de gestão empresarial no setor supermercadista na cidade de João Pessoa-PB, avaliando a percepção dos pesquisados com relação ao sistema, às informações geradas e a própria satisfação com o sistema.

A pesquisa foi realizada junto a 10 supermercados localizados na cidade de João Pessoa e adjacências (Grande João Pessoa) e contou com a participação de 30 colaboradores das empresas.

Os resultados revelaram que os pesquisados estão satisfeitos com os sistemas de informação presentes nas respectivas empresas, principalmente quanto à disponibilidade das informações, que são claras, compreensíveis, concisas, úteis e relevantes para a decisão, o que leva à satisfação dos usuários que veem suas necessidades atendidas.

Destacam-se o reconhecimento dos pesquisados com relação à clareza das informações, que obteve a concordância de 93% deles e à utilidade das informações, que obteve a concordância de todos. Outro fator que se ressalta refere-se ao reconhecimento dos usuários com relação à importância das informações geradas no SI para as atividades organizacionais, cuja concordância também foi unânime, para as tomadas de decisão por partes dos gestores e para o atendimento às necessidades dos usuários. Esses aspectos confirmam o valor das informações e dos relatórios na gestão e nas decisões das empresas.

Contudo, em relação às novas demandas por informações os sistemas carecem de atenção, pois parte dos pesquisados apontaram a questão da flexibilidade como uma fraqueza nos SI, ou seja, o não atendimento às necessidades que surgem e a incapacidade de adaptação e geração de novas informações podem prejudicar alguns processos internos.

A necessidade de redigitação também merece atenção, posto que cause ineficiências, aumenta os riscos de erros no processamento dos dados e possíveis

atrasos nos processos. Essa questão possivelmente pode estar relacionada com a ausência de integração entre alguns módulos do sistema.

A integração dos SI com outros módulos, apesar de uma avaliação positiva, pode melhorar, pois a integração incompleta de módulos pode afetar a eficiência dos SI, prejudicando o cumprimento de prazos e o fluxo de dados e informações entre as unidades.

Também o fornecimento de todas as informações de que os usuários precisam e outro ponto que merece ser considerado nas empresas, de modo a não deixar espaços para ineficiências devido à ausência de dados e informações.

Assim, conclui-se que há um grau alto de satisfação nos usuários com o sistema integrado de gestão empresarial nas respectivas empresas, mesmo que alguns pontos possam ser aprimorados, conforme assinalados.

Com o presente estudo pode-se identificar aspectos no sistema integrado, que, uma vez tratados, poderão trazer benefícios à organização supermercadista, com melhorias nos processos e ajustes nos sistemas, de modo a melhorar a experiência dos colaboradores na sua interação com os recursos tecnológicos. Para tanto, é preciso a participação dos envolvidos - gestores, técnicos de TI, contadores - com o objetivo de adequar o sistema às necessidades da empresa e trazer os benefícios que dele se espera.

Sugerem-se para as próximas pesquisas que sejam realizados estudos com uma maior quantidade de empresas supermercadistas, de outros portes e de outras cidades, a fim de efetuar uma comparação com os resultados obtidos, e observar os ganhos que os avanços tecnológicos têm promovido nesse segmento econômico, contribuindo para a sua expansão, apesar dos cenários desfavoráveis.

REFERÊNCIAS

- ABRAS. Associação Brasileira de Supermercados. **Convenção ABRAS: O consumidor transformando o varejo. 2019.** Disponível em: http://static.abras.com.br/pdf/apresentacao_coletiva_2019.pdf. Acesso em: 12 abr. 2019.
- AUDY, J. L. N.; ANDRADE, G. K.; CIDRAL, A. **Fundamentos de sistemas de informação.** Porto Alegre: Bookman, 2007.
- AUDY, J. L. N.; BRODBECK, A. F. **Sistemas de informação:** planejamento e alinhamento estratégico nas organizações. Porto Alegre: Bookman, 2009.
- BALTZAN, P.; PHILLIPS, A. **Sistema de informações.** São Paulo: McGraw-Hill, 2012.
- BIO, S. R. **Sistemas de informação:** um enfoque gerencial. São Paulo: Atlas, 1996.
- COUTO, W. W. **Influência do cargo e grau de instrução na avaliação de sistemas integrados de gestão.** Orientadora: Eloísa Helena Rodrigues Guimarães 2012. Dissertação (Mestrado em Administração) - Fundação Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, 2012.
- COUTO, W. W.; SOUZA, A. A.; AVELAR, E. R.; GUIMARÃES, E. R.; GERVÁSIO, L. R. Um estudo sobre a avaliação de sistemas integrados de gestão na Região Metropolitana de Belo Horizonte-MG. **GEPROS.** Gestão da produção, operações e sistemas, Bauru, a.10, n. 1, p. 69-86, jan./mar. 2015.
- COMITÊ DE PRONUNCIAMENTOS CONTÁBEIS. **Pronunciamento conceitual básico (R1) para elaboração e divulgação de relatório contábil-financeiro.** Disponível em: http://static.cpc.aatb.com.br/Documentos/147_CPC00_R1.pdf. Acesso em: 20 mar. 2019.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 6.ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- GIL, A. L.; BIANCOLINO, C. A.; BORGES, T. N. **Sistema de informações contábeis:** uma abordagem gerencial. São Paulo: Saraiva Uni, 2011.
- GORDON, S. R.; GORDON, J. R. **Sistemas de informação:** uma abordagem gerencial. 3.ed. Rio de Janeiro: LTC, 2013.
- HURT, R. L. **Sistemas de informações contábeis:** conceitos básicos e temas atuais. 3.ed. São Paulo: McGraw Hill, 2014.
- KROENKE, D. M. **Sistemas de informação gerenciais.** São Paulo: Saraiva, 2012.
- LAUDON, K. C; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais.** 9.ed. São Paulo: Pearson/Prentice Hall, 2011.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

McGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MESQUITA, R. A. C. **Sistemas ERP** (Enterprise Resource Planning), Centro Universitário de Brasília – UNICEUB, 2000.

O'BRIEN, J. A.; MARAKAS, G. M. **Administração de sistemas de informação**. 13.ed. São Paulo: McGraw Hill, 2007.

OLIVEIRA, D. de P. R. de. **Sistemas, organização & métodos**: uma abordagem gerencial. 11.ed. São Paulo: Atlas, 2000.

PADOVEZE, C. L. **Sistema de informações contábeis**: fundamentos e análise. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2015.

REYNOLDS, G. W.; STAIR, R. M. **Princípios de sistemas de informação**. 11.ed. São Paulo: Cengage Learning, 2016.

REZENDE, D. A. **Sistemas de informações organizacionais**: guia prático para projetos em cursos de administração, contabilidade e informática. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2013.

SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. 2015. **O funcionamento, a estrutura e os potenciais dos mercados**. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/o-funcionamento-a-estrutura-e-os-potenciais-dos-mercado>. Acesso em: 15 mar. 2018.

APÊNDICE A

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS CURSO DE GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

QUESTIONÁRIO

Este instrumento de pesquisa visa auxiliar a elaboração de um Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) sobre “A satisfação dos usuários com sistemas integrados em empresas do setor supermercadista na cidade de João Pessoa”.

Sua participação é voluntária e as respostas serão analisadas conjuntamente, preservando-se o sigilo da fonte.

O instrumento tem previsão de respostas em torno de 10 minutos.

Desde já, agradeço-lhe imensamente pela colaboração.

Herys Almeida Silva
Aluno
Contato: xxxxxxxx

Profª Simone Bastos Paiva
Orientadora

PARTE 1 - Perfil do Pesquisado

1.1 - Gênero

- a) ☐ Feminino
b) ☐ Masculino

1.2 - Faixa etária

- a) ☐ até 25 anos
b) ☐ de 26 a 35 anos
c) ☐ de 36 a 45 anos
d) ☐ de 46 a 55 anos
e) ☐ acima de 55 anos

1.3 - Formação Acadêmica (mais elevada)

- a) ☐ Ensino Fundamental
b) ☐ Ensino Médio/Ensino Técnico (ou equivalente)
c) ☐ Graduação Superior. Qual? _____
d) ☐ Pós-Graduação. Qual? _____

1.4 - Há quanto tempo você trabalha na empresa?

- a) ☐ até 5 anos
b) ☐ de 6 a 10 anos
c) ☐ de 11 a 15 anos
d) ☐ de 16 a 20 anos
e) ☐ mais de 20 anos

1.5 - Qual a sua função atualmente na empresa? _____

PARTE 2 – Sistemas Integrados de Gestão Empresarial

2.1 – Qual é o sistema integrado de gestão empresarial (ERP) utilizado na empresa?

2.2. Escolher a opção que melhor representa sua opinião:

Bloco A: Avaliação do Sistema Integrado

| Atributos | Opção (marcar com um X) | | | | |
|---|-------------------------|------|---------|-----|-----------|
| | Muito ruim | Ruim | Regular | Bom | Muito bom |
| a) Funcionalidade (se o sistema não apresenta problemas, como lentidão em responder as consultas efetuadas) | | | | | |
| b) Interface com o usuário (interação do usuário com o sistema) | | | | | |
| c) Facilidade de acesso à informação (acesso ao sistema, aos menus e às telas, obtenção sem dificuldades das informações que necessita para executar as tarefas) | | | | | |
| d) Disponibilidade das informações (capacidade do sistema para atender as necessidades de informações diárias) | | | | | |
| e) Flexibilidade (atendimento às novas necessidades que surgem e capacidade de gerar novas informações) | | | | | |
| f) Integração do sistema (capacidade do sistema em cruzar informações entre módulos) | | | | | |
| g) Avaliação geral do sistema integrado | | | | | |

Bloco B: Avaliação das informações fornecidas pelo Sistema Integrado

| Atributos | Opção (marcar com um X) | | | | |
|--|-------------------------|----------|-------------|----------|---------------------|
| | Discordo totalmente | Discordo | Indiferente | Concordo | Concordo totalmente |
| a) Há clareza nos relatórios (fácil interpretação) | | | | | |
| b) As informações são completas | | | | | |
| c) Há necessidade de redigitação dos dados | | | | | |
| d) As informações são confiáveis (corretas e exatas) | | | | | |
| e) As informações são úteis para o desempenho das funções | | | | | |
| f) As informações são concisas (objetivas, simples) | | | | | |
| g) As informações são relevantes para as decisões na empresa | | | | | |
| h) As informações são compreensíveis | | | | | |
| i) As informações são consistentes (em relação a outras fontes de dados) | | | | | |
| j) As informações são de qualidade | | | | | |

Bloco C: Avaliação da satisfação do usuário do Sistema Integrado

| Atributos | Opção (marcar com um X) | | | | |
|---|--------------------------------|----------|-------------|----------|---------------------|
| | Discordo totalmente | Discordo | Indiferente | Concordo | Concordo totalmente |
| a) As informações atendem às necessidades | | | | | |
| b) Recebem-se todas as informações de que necessita | | | | | |
| c) As informações são claras, objetivas e de fácil entendimento | | | | | |
| d) As informações são importantes para as atividades | | | | | |
| e) As informações podem ser utilizadas para a tomada de decisão | | | | | |

MUITO OBRIGADO!